

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

17/7700/0347

Smluvní strany:

Česká republika – Generální finanční ředitelství

zastoupená: Ing. Romanem Šollarem, vedoucím Oddělení ekonomických aplikačních systémů

se sídlem: Žitná 563/12, 120 00 Praha

IČO: 72080043

DIČ: CZ72080043

bankovní spojení: XXXXXXXXXX

(dále jen „**Nabyvatel**“)

a

Letsnet s.r.o.

zastoupená: Michalem Čumpelíkem

se sídlem: Žacléřská 147/13, Kbely, 197 00 Praha 9

zapsaná v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vl. č. 225935

IČO: 2973847

DIČ: CZ02973847

bankovní spojení: XXXXXXXXXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále společně také jako „**smluvní strany**“)

uzavírají na základě výsledků řízení o veřejné zakázce malého rozsahu s názvem „*Technická podpora IS Hodnocení zaměstnanců finanční správy, její aktualizace a úpravy v letech 2018-2020*“, v souladu s ustanovením zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“),

tuto

Smlouvu o poskytování služeb

Technická podpora aplikace Hodnocení zaměstnanců finanční správy, její aktualizace a úpravy v letech 2018-2020

(dále jen „**Smlouva**“)

1

Předmět Smlouvy

1.1 Předmětem Smlouvy je zajištění poskytování služeb spočívajících v:

1.1.1 Servisní podpora a hot-line - zahrnující údržbu veškerého aplikačního programového vybavení pro aplikaci Hodnocení zaměstnanců finanční správy, poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem programového vybavení, školení uživatelů, odborná poradenská, konzultační a metodická pomoc. Specifikace servisní podpory a hot-line je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.

1.1.2 Aktualizace a úpravy stávajícího softwarového řešení Hodnocení zaměstnanců finanční správy a realizace nových požadavků Nabyvatele.

(dále jen „**Služby**“).

1.2 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Nabyvateli Služby na vlastní náklad a nebezpečí a v souladu s pokyny Nabyvatele a Nabyvatel se zavazuje za poskytnuté Služby zaplatit cenu dle Smlouvy.

2

Rozsah, místo a termín plnění předmětu Smlouvy

2.1 Celkový rozsah Služeb dle čl. 1 odstavce 1.1.2 **nepřesáhne 110 MD** (člověkodnů), kdy 1 MD se rozumí 8 hodin práce. **V roce 2018 je maximální počet MD 50, v roce 2019 je maximální počet MD 30 a v roce 2020 - 30 MD.**

2.2 Nabyvatel není povinen odebrat celý rozsah Služeb dle čl. 1 odst. 1.1.2 této Smlouvy, ukáže-li se v průběhu poskytování služeb, že je lze pořídit s menšími kapacitními nároky. Poskytovatel bude fakturovat jen skutečně poskytnuté MD.

2.3 Poskytování Služeb bude realizováno a předáno v sídle Nabyvatele.

2.4 Poskytovatel započne s plněním předmětu Smlouvy po uzavření Smlouvy na základě výzvy Nabyvatele.

3

Cena předmětu Smlouvy

3.1 Cena za poskytované plnění dle této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

3.1.1 Cena za dodávky, práce, služby poskytnuté Nabyvateli dle čl. 1 odst. 1.1.1 této Smlouvy činí:

3.1.1.1 Cena za 1 měsíční období:

cena bez DPH: 24 000 Kč (slovy: dvacetčtyřtisícekorunčeských),

výše DPH (21 %): 5 040 Kč (slovy: pět tisíc čtyřicet korunčeských)

cena včetně DPH: 29 040 Kč (slovy: dvacetdevět tisíc čtyřicet korunčeských).

3.1.1.2 Celková cena za 36 měsíců:

cena bez DPH: 864 000 Kč (slovy: osmsetšedesátčtyřtisíc korunčeských),

výše DPH (21 %): 181 440 Kč (slovy: jednoosmdesátjednatřicet tisíc čtyřicet korunčeských)

cena včetně DPH: 1 045 440 Kč (slovy: jeden milion čtyřicet pět tisíc čtyřicet korunčeských).

- 3.1.1.3 Cena za dodávky, práce, služby poskytnuté Nabyvateli dle čl. 1 odst. 1.1.1 této Smlouvy bude hrazena měsíčně, na základě Poskytovatelem vystavených daňových dokladů a akceptačního protokolu.
- 3.1.2 Cena za aktualizace a úpravy stávajícího softwarového řešení Hodnocení zaměstnanců finanční správy a realizace nových požadavků Nabyvatele dle čl. 1 odst. 1.1.2 této Smlouvy činí:
- 3.1.2.1 Cena **za 1 MD** je sjednána ve výši:
- | | |
|------------------|---|
| cena bez DPH: | 10 000 Kč (slovy: desettisíckorunčeských), |
| výše DPH (21 %): | 2 100 Kč (slovy: dvatisícestokorunčeských) |
| cena včetně DPH: | 12 100 Kč (slovy: dvanáctisíctokorunčeských). |
- 3.1.2.2 Celková maximální cena je stanovena **za 110 MD** a činí:
- | | |
|------------------|--|
| cena bez DPH: | 1 100 000 Kč (slovy: jedenmilionstotisíckorunčeských), |
| výše DPH (21 %): | 231 000 Kč (slovy: dvěstětřicetjedentisíckorunčeských) |
| cena včetně DPH: | 1 331 000 Kč (slovy: jedenmiliontřistatřicetjedentisíckorunčeských). |
- 3.2 Celková maximální cena dle čl. 1 odst. 1.1 této Smlouvy činí:
- | | |
|-------------------------|--|
| cena bez DPH: | 1 964 000 Kč (slovy: jedenmiliondevětsetšedesátčtyřitisíckorunčeských), |
| výše DPH (21 %): | 412 440 Kč (slovy: čtyřistadvánácttisícčtyřistačtyřicetkorunčeských). |
| cena včetně DPH: | 2 376 440 Kč (slovy: dvamilionytřístasedmdesátšesttisícčtyřistačtyřicetkorunčeských). |
- 3.3 Celková cena za poskytnuté Služby bude odpovídat skutečně požadovaným a poskytnutým Službám (tj. skutečnému počtu uskutečněných, poskytnutých MD), přičemž celková cena nepřekročí celkovou maximální cenu dle čl. 3 odst. 3.2 Smlouvy.

4

Platební podmínky

- 4.1 Cena plnění uvedená ve Smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran a je cenou konečnou a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s realizací předmětu Smlouvy.
- 4.2 Cenu plnění je možné změnit pouze v případě, že dojde v průběhu poskytování Služeb ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu Smlouvy a nebude proto požizován dodatek ke Smlouvě. Poskytovatel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění.
- 4.3 Nabyvatel neposkytuje zálohy. Cena bude hrazena na základě daňových dokladů - faktur vystavených Poskytovatelem měsíčně zpětně na základě příslušného odsouhlaseného Akceptačního protokolu, jehož vzor je součástí této Smlouvy jako její Příloha č. 1.
- 4.4 Daňový doklad – faktura bude obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu - faktury dle § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dále údaje ve smyslu § 435 občanského zákoníku. Daňový doklad - faktura musí být vystaven ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele zveřejněného v ARES a uvedeného v záhlaví Smlouvy, případně jiného bankovního účtu písemně oznámeného Nabyvateli, dojde-li u Poskytovatele ke změně platebních údajů v průběhu plnění Smlouvy.

- 4.5 Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu placení:
- 4.5.1 Fakturace za poskytování technické podpory dle čl. 1 odst. 1.1.1 této Smlouvy bude probíhat měsíčně zpětně vždy k 5. dni měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byly poskytovány služby. Za 12. měsíc kalendářního roku bude faktura doručena do 14. 12. příslušného kalendářního roku.
 - 4.5.2 Fakturace za aktualizaci a úpravy stávajícího softwarového řešení aplikace Hodnocení zaměstnanců finanční správy a realizace nových požadavků Nabyvatele dle čl. 1 odst. 1.1.2 bude probíhat, v případě takového plnění, po předání služeb dle čl. 5 odst. 5.2. Přílohou daňového dokladu – faktury bude kopie příslušného Akceptačního protokolu. Daňový doklad - faktura bude doručen do 3 dnů od schválení Akceptačního protokolu.
- 4.6 Splatnost daňového dokladu - faktury činí 21 dnů od jeho doručení Nabyvateli. Za den splnění platební povinnosti se považuje den připsání fakturované částky na bankovní účet Poskytovatele.
- 4.7 Daňový doklad – fakturu Poskytovatel Nabyvateli doručí písemně, buď v listinné podobě na adresu Generálního finančního ředitelství, Lazarská 15/7, 11722 Praha 1 nebo elektronicky do datové schránky Nabyvatele (IDDS: p9iwj4f) nebo na emailovou adresu [REDACTED]. Nabyvatel upřednostňuje elektronické daňové doklady – faktury vytvářené v IS DOC, akceptovány jsou také elektronické daňové doklady - faktury ve formátu PDF.
- 4.8 Nabyvatel má právo daňový doklad - fakturu před uplynutím lhůty jeho splatnosti bez zaplacení vrátit, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje nebo náležitosti dle uvedených právních předpisů. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne prokazatelného doručení opraveného daňového dokladu – faktury Nabyvateli.
- 4.9 V případě, že se Nabyvateli s ohledem na financování ze státního rozpočtu nepodaří zajistit finanční prostředky na realizaci předmětu Smlouvy, má Nabyvatel právo jednostranně odstoupit od Smlouvy, a to bez nároku na náhradu škody nebo ušlého zisku pro kteroukoliv smluvní stranu. Nabyvatel je povinen informovat Poskytovatele o takové skutečnosti ještě před započátkem poskytování Služeb dle této Smlouvy.

5

Poskytování Služeb

- 5.1 Služby budou poskytovány na základě výzvy osoby oprávněné k odsouhlasení Akceptačního protokolu za Nabyvatele a dle jeho pokynů.
- 5.2 Poskytnuté Služby dle čl. 1 odst. 1.1.2 této Smlouvy budou schvalovány vždy měsíčně pozadu na základě Akceptačního protokolu. Návrh Akceptačního protokolu předloží Poskytovatel Nabyvateli ke schválení do 5. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byly poskytovány Služby, k jejichž akceptaci má dojít. Za 12. měsíc kalendářního roku bude návrh Akceptačního protokolu předložen Poskytovatelem ke schválení do 12. 12. příslušného kalendářního roku. Akceptační protokol (případně jeho příloha) musí obsahovat údaj o počtu skutečně poskytnutých MD k poslednímu dni předchozího kalendářního měsíce.
- 5.3 Oboustranně schválený (podepsaný) Akceptační protokol je podkladem pro vystavení daňového dokladu - faktury.

6

Další povinnosti smluvních stran

- 6.1 Nabyvatel se zavazuje vytvořit pro Poskytovatele nezbytné podmínky pro plnění předmětu Smlouvy, předat mu nezbytné podklady a poskytovat součinnost nezbytnou pro plnění předmětu Smlouvy.
- 6.2 Nabyvatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k vlastnímu HW a SW v rozsahu nezbytném pro řádné plnění předmětu Smlouvy a vyčlenit mu k součinnosti své zaměstnance v počtu potřebném k součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy.
- 6.3 Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím svých odpovědných osob. Smluvní strany stanovují tyto odpovědné osoby:
- Nabyvatel:
 - osobou pro věcná jednání je: [REDACTED]
 - osobou oprávněnou k odsouhlasení Akceptačního protokolu je: Ing. Roman Šollar, [REDACTED]
 - Poskytovatel:
 - osobou pro věcná jednání je: [REDACTED]
 - osobou oprávněnou k odsouhlasení Akceptačního protokolu je: Michal Čumpelík
- Případná změna osob pro věcná jednání a odpovědných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna. Tyto změny nejsou důvodem k sepsání dodatku k této Smlouvě.
- 6.4 Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva a její případné změny a dodatky budou zveřejněny na profilu a internetových stránkách Nabyvatele na dobu neurčitou.
- 6.5 Obě smluvní strany berou na vědomí, že Nabyvatel uveřejní na profilu a internetových stránkách Nabyvatele výši skutečně uhrazené ceny plnění předmětu Smlouvy.

7

Práva k předmětu Smlouvy

- 7.1 Poskytovatel zabezpečí, že předmět Smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro Nabyvatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích osob. V opačném případě Poskytovatel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
- 7.2 Majetková práva k případným dílům vzešlých z plnění předmětu Smlouvy přecházejí na Nabyvatele jejich řádným převzetím Nabyvatelem.

8

Práva z vadného plnění a záruka za jakost

- 8.1 Práva a povinnosti z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem.
- 8.2 Poskytovatel poskytuje Nabyvateli záruku za jakost předmětu plnění Smlouvy v délce 24 měsíců ode dne poskytnutí Služeb.

- 8.3 Po dobu záruční doby má Nabyvatel právo požadovat po Poskytovateli bezplatné odstranění vady. Reklamací těchto vad uplatní Nabyvatel písemně u Poskytovatele, který je povinen bezodkladně zahájit práce na odstranění reklamované vady.

9

Sankce, odpovědnost za újmu

- 9.1 Za nedodržení časových parametrů uvedených v Příloze č. 2, při poskytování servisu (servisní podpory, hot-line) dle čl. 1 odst. 1.1.1 této Smlouvy, je Nabyvatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši úrovně parametrů za služby za každý započatý den prodlení a za jednotlivý případ.
- | | | |
|-------|--------------------------------|------------|
| 9.1.1 | kategorie A - „Kritická chyba“ | 1 500,- Kč |
| 9.1.2 | kategorie B - „Závažná chyba“ | 700,- Kč |
- 9.2 Za každý den prodlení Poskytovatele s plněním předmětu dle čl. 1 odst. 1.1.2 této Smlouvy, vycházející z požadavků Nabyvatele, je Nabyvatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny odpovídající dvacetišestinásobku ceny za 1 MD včetně DPH (26 * 1 MD včetně DPH), a to za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuty lze ukládat opakovaně.
- 9.3 Při nedodržení termínu splatnosti faktury Nabyvatelem je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se bude řídit nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení majetkové i nemajetkové újmy a k minimalizaci vzniklých újem. Smluvní strany nesou odpovědnost za újmu dle platných právních předpisů a Smlouvy.
- 9.5 Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Zaplacená smluvní pokuta se do případné náhrady újmy nezapočítává.
- 9.6 Újma se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.

10

Důvěrnost informací

- 10.1 Smluvní strany se vzájemně zavazují řádně označovat skutečnosti tvořící předmět jejich obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, přičemž se zavazují odpovídajícím způsobem zajišťovat ochranu tohoto obchodního tajemství druhé smluvní strany.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů tím není dotčena.
- 10.3 Ochrana neveřejných informací se nevztahuje zejména na případy, kdy:

- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
 - je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného orgánu státní správy či samosprávy;
 - auditor provádí u některé ze smluvních stran audit na základě oprávnění vyplývajícího z příslušných právních předpisů.
- 10.4 V případě, že se kterákoli smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění neveřejných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom informovat druhou smluvní stranu.
- 10.5 Závazek mlčenlivosti není časově omezen. Povinnost zachovávat mlčenlivost o neveřejných informacích získaných v rámci spolupráce s druhou smluvní stranou trvá i po ukončení spolupráce, popř. po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 10.6 Poskytovatel se zavazuje chránit osobní údaje. Poskytovatel se rovněž zavazuje pro případ, že v rámci plnění předmětu Smlouvy se dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění Smlouvy. Strany se v případě kontaktu s osobními údaji, ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů.
- 10.7 Pro případ porušení této povinnosti se sjednává smluvní pokuta ve výši 50 000 Kč za každý případ porušení povinnosti.

11

Trvání Smlouvy

- 11.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2020.
- 11.2 Smluvní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 11.3 Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpověď musí být učiněna písemnou formou. Výpovědní doba jsou dva měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně
- 11.4 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy v souladu s občanským zákoníkem, zejm. § 2002 a násl. občanského zákoníku. Porušením Smlouvy podstatným způsobem se zejm. rozumí:
- neplnění termínů ze strany Poskytovatele delší než 30 dnů,
 - neplnění povinností Poskytovatele podle této Smlouvy, pokud Poskytovatel nesjedná nápravu ani do 30 dnů od doručení písemné výzvy Nabyvatele s upozorněním na neplnění konkrétní povinnosti.
 - Nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Nabyvatelem vystaveného v souladu s touto Smlouvou delší než 30 dnů.
- 11.5 Nabyvatel je mimo jiné oprávněn od Smlouvy odstoupit v případech, že:
- a) Poskytovatel vstoupí do likvidace

- b) je proti Poskytovateli zahájeno insolvenční řízení, pokud nebude insolvenční návrh v zákonné lhůtě odmítnut pro zjevnou bezdůvodnost,
 - c) Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za trestný čin.
- 11.6 Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně

12

Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.2 Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou stran ve formě písemných, číslovaných dodatků, nestanovuje-li Smlouva jinak.
- 12.3 Vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí platnými právními předpisy, především pak občanským zákoníkem.
- 12.4 Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Občanským zákoníkem.
- 12.5 Smluvní strany nejsou oprávněny postoupit tuto Smlouvu nebo její část bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy nelze bez souhlasu druhé smluvní strany převádět na třetí stranu.
- 12.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Poskytovatel a dvě Nabyvatel.
- 12.7 Smluvní strany tímto prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že ji uzavírají podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 12.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:
 - Příloha č. 1 – Vzor Akceptačního protokolu.
 - Příloha č. 2 – Specifikace servisní podpory a hot-line

V Praze dne 2. 1. 2018

za Nabyvatele:

V Praze

dne 2. 1. 2018

za Poskyvatele:

Ing. Roman Šollar

Vedoucí Oddělení ekonomických aplikačních systémů

Michal Čumpelík

jednatel

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb

Akceptační protokol číslo:

Datum vystavení:

Celkový počet stran: 1

Poskytovatel:

Nabyvatel:
Česká republika
Generální finanční ředitelství
Lazarská 15/7
117 22 Praha 1

IČO: 72080043
DIČ: CZ72080043

Předmětem akceptace je měsíční poskytnutí služby „**Technická podpora IS Hodnocení zaměstnanců finanční správy**“
dle „Smlouvy o poskytování služeb ze dne.“

Předmět a rozsah akceptace: Protokol je vyhotoven ve dvou výtiscích, jeden je určen pro poskytovatele a druhý pro nabyvatele.

Výsledek (variantu výsledku označte křížkem):

<input type="checkbox"/> akceptováno	<input type="checkbox"/> akceptováno s výhradami*	<input type="checkbox"/> neakceptováno*
---	--	--

** popis výhrad a dohodnutý další postup jsou uvedeny v příloze tohoto protokolu.*

Akceptaci provedli:

Příjmení jméno, titul	Funkce	Podpis

Příloha č. 2 – Specifikace servisní podpory a hot-line

Garantovaná úroveň servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb:

Úroveň hlášení		Garance začátku řešení požadované služby od nahlášení	Doba vyřešení požadavku od nahlášení
V1	„Kritická chyba“	do 4 hodin	do 8 hodin
V2	„Urgentní chyba“	do 8 hodin	do 24 hodin
V3	„Chyba“	do 18 hodin	do 100 hodin ¹

Podmínky poskytování servisních služeb

Pracovní dobou se rozumí doba od 8:00 do 17:00 v pracovních dnech.

Požaduje-li Nabyvatel zajištění garancí poskytnutí služby dle této přílohy v mimopracovní dobu z důvodů plánované akce, (mimořádná práce, údržba atd.), prokazatelně požádá o zajištění příslušné pohotovosti poskytovatele. Současně si strany dohodnou rozsah požadované pohotovosti a konkrétní způsob komunikace platný pro tuto akci.

Lhůty běží jen v pracovní době.

Vyřešením požadavku se rozumí odstranění závady nebo stanovení způsobu náhradního řešení umožňujícího užívání aplikace bez významných omezení a současná dohoda o termínu finálního odstranění závady.

¹ nebo do termínu po dohodě smluvních stran